



POR FSE

2007-2013

Fondo Sociale Europeo
Programma Operativo
Regione Toscana

FSE. Investiamo nel vostro futuro
Cresce l'Europa. Cresce la Toscana



UNIONE EUROPEA
Fondo sociale europeo



**MINISTERO DEL LAVORO
E DELLE POLITICHE SOCIALI**

Direzione Generale per le Politiche
per l'Orientamento e la Formazione

**REGIONE
TOSCANA**



Linee guida per il servizio di supporto alla compilazione del Libretto Formativo in Regione Toscana

Bozza

Versione del 20/02/2011

Servizio di Assistenza tecnica al Sistema Regionale delle Competenze

RTI: PricewaterhouseCoopers Advisory SpA, ISRI Soc.Coop. a r. l.,
Studio Meta & associati S.r.l., Insiel Mercato S.p.A.

Documento in bozza nelle more della messa a regime del Libretto Formativo del Cittadino, ai sensi degli "Indirizzi per la messa a sistema delle procedure di rilascio del libretto formativo del cittadino" approvati con DGR n. 1066 del 13.12.2010 (Allegato 1 alle Linee Guida).

Il presente documento è stato integrato in base alle riflessioni emerse e condivise durante le sessioni formative rivolte agli operatori dei Servizi per l'Impiego delle Province toscane e tenutesi nel gennaio 2011 in Regione Toscana.

Finalità ed inquadramento delle Linee Guida

Il presente documento ha l'obiettivo di fornire indicazioni utili a tutti i soggetti che saranno deputati dalla Regione Toscana e dalle sue Province all'importante compito di supportare i cittadini nella compilazione del proprio Libretto Formativo.

Queste Linee Guida, quindi, intendono riportare i contenuti condivisi a livello nazionale e sintetizzati nella Nota metodologica dell'ISFOL (www.nrpitalia.it) integrandoli rispetto a due aspetti specifici del modello toscano di sistema di rilascio del Libretto Formativo:

1. l'impianto definito nel **Sistema Regionale delle Competenze** della Regione Toscana, che identifica nel Repertorio Regionale delle Figure Professionali (d'ora in avanti "RRFP") il riferimento per i processi di messa in trasparenza, validazione e certificazione delle competenze;
2. l'**informatizzazione del Libretto Formativo** e la cooperazione applicativa delle banche dati disponibili, che agevolerà il processo di compilazione e fornirà una base informativa decisiva.

Proprio per supportare gli operatori nell'utilizzo dell'applicativo di supporto alla compilazione del Libretto la Regione ha provveduto a stilare un altro documento (*Manuale operativo dell'applicativo informatico di compilazione, rilascio e aggiornamento del Libretto*), distinto dalle presenti Linee Guida, cui si rimanda per tutte le informazioni riguardanti le funzioni del sistema informativo di supporto.

Le presenti Linee Guida, invece, si focalizzano sul processo di presa in carico dell'utente, finalizzato alla messa in trasparenza, documentazione e registrazione delle esperienze e delle competenze dello stesso.

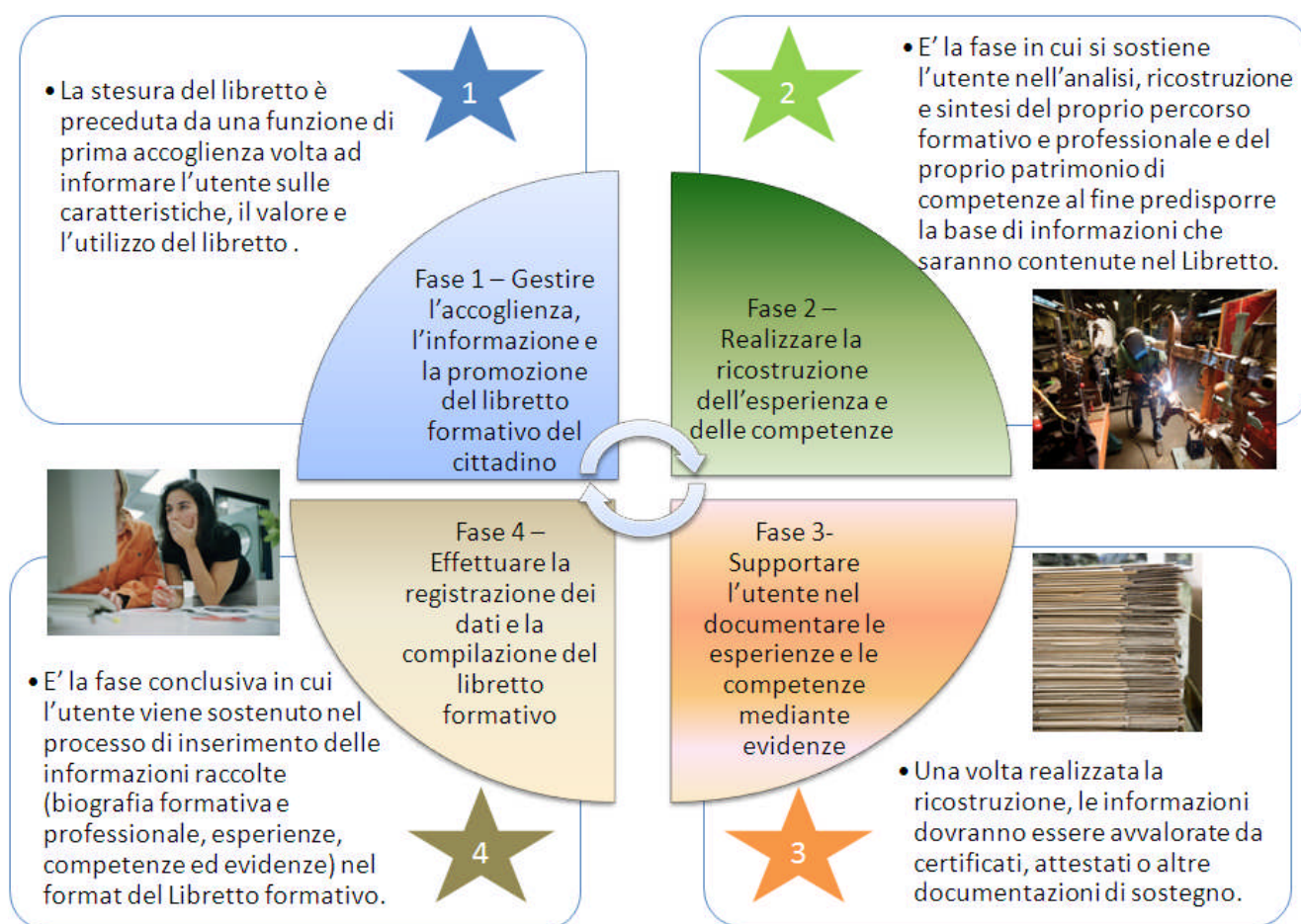
In particolare si evidenzia che gli strumenti che si intende mettere a disposizione degli operatori abilitati al servizio di accompagnamento alla compilazione del Libretto (d'ora in avanti denominati "Operatori") provengono da tre differenti esperienze:

- ✓ l'esperienza della sperimentazione dei processi di **validazione e certificazione delle competenze** messi in atto nell'ambito del Sistema Regionale delle Competenze (d'ora in avanti "SRC"), in particolare nella provincia di Grosseto;
- ✓ l'esperienza della **sperimentazione del Libretto Formativo in Toscana** realizzata in alcune province (Grosseto, Arezzo, Firenze e Massa Carrara) nel periodo 2006-2007;
- ✓ la **sperimentazione del Libretto Formativo nella Regione Autonoma della Sardegna** dove, grazie ad un protocollo di intesa con la Regione Toscana il Libretto Formativo è stato compilato anche attraverso il riferimento al costituendo **RRFP della Regione Toscana**.

Il processo di erogazione del servizio: fasi, tempi e strumenti

Il Libretto formativo è un documento istituzionale nazionale pensato per raccogliere, sintetizzare e documentare le diverse esperienze di apprendimento dei cittadini, nonché le competenze da essi acquisite nella scuola, nella formazione, nel lavoro e nella vita quotidiana, con l'intento di valorizzarli quale patrimonio di competenze comunque acquisite dall'individuo nel suo percorso di apprendimento, crescita e mobilità professionale.

Il servizio di supporto alla compilazione del Libretto, così come definito dall'ISFOL nella già citata Nota metodologica, può essere idealmente suddiviso in **quattro fasi**: 1. Accoglienza, 2. Ricostruzione, 3. Documentazione, 4. Registrazione, di seguito schematizzate:



Sia nell'esperienza maturata nella sperimentazione del Libretto in Toscana che dal quadro più generale delle sperimentazioni attuate fino ad oggi in Italia, la realizzazione delle quattro fasi sopra richiamate ha richiesto un impegno considerevole in termini di ore/operatore nonché la realizzazione di più incontri con il medesimo utente.

Nello specifico il Rapporto ISFOL 2008 giunge alle seguenti conclusioni in merito alle sperimentazioni attuate a livello nazionale:

“Il processo di erogazione: esso può avvenire nella fase di secondo colloquio, quando il soggetto ha individuato o tracciato un possibile percorso professionale o formativo. In questo caso il libretto viene finalizzato ad un obiettivo concreto. Le fasi di

ricostruzione/documentazione e compilazione devono essere dunque raggruppate e compattate in due colloqui: esse si possono attuare attraverso due colloqui della durata media di 40 minuti/1 ora in cui vengono acquisite e trascritte tutte le informazioni funzionali a supportare il soggetto nella sua scelta e progettualità. Anche in questo caso la validazione dei dati compilati deve avvenire contestualmente alla compilazione.” (Rapporto ISFOL 2008).¹

La prima FASE di accoglienza e informazione sul Libretto, infatti, può essere parte integrante di un colloquio di orientamento di primo livello (ad esempio, negli interventi del “pacchetto anticrisi”, la descrizione del Libretto Formativo può essere effettuata nel primo colloquio finalizzato alla stesura del Piano di Azione Individuale – PAI) mentre la FASE 2 può essere oggetto di un colloquio a sé e le FASI 3 e 4 possono essere realizzate all’interno di un unico colloquio finale.

Ad ognuna delle quattro FASI assoceremo, come riportato nella tabella di seguito, degli strumenti che possono risultare di supporto e guida per gli orientatori e che sono allegati alle presenti Linee Guida. Come anticipato nel paragrafo precedente tali strumenti provengono e sono stati testati in differenti esperienze “sul campo”.

FASE	DENOMINAZIONE	STRUMENTI ALLEGATI ALLE LINEE GUIDA
1	ACCOGLIENZA	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Allegato 1. “Indirizzi per la messa a sistema delle procedure di rilascio del libretto formativo del cittadino”, approvati con Delibera Regione Toscana n. 1066 del 13.12.2010. ✓ Allegato 2. Format di domanda di accesso al servizio di supporto alla compilazione del Libretto Formativo.
2	RICOSTRUZIONE	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Allegato 3. Dossier individuale per la registrazione e/o validazione delle competenze. ✓ Allegato 4. Competenze di Base (IV Assi): Decreto Ministeriale n. 139 “Regolamento recante norme in materia di adempimento dell’obbligo di istruzione”. ✓ Allegato 5. Competenze Chiave: Raccomandazione del Parlamento Europeo e del Consiglio del 18 dicembre 2006 relativa a competenze chiave per l’apprendimento permanente. ✓ Allegato 6. Competenze Tecnico Professionali e trasversali: Descrizione degli standard professionali regionali, di cui al disciplinare approvato con DGR 532 del 2009, e Indicazioni metodologiche per la descrizione delle competenze.
3	DOCUMENTAZIONE	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Allegato 7. <i>Check list</i> di verifica evidenze.
4	REGISTRAZIONE	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Allegato 8. Modello Libretto Formativo ex DI 2005. ✓ Allegato 9. Linee guida ISFOL per l’utilizzo del libretto formativo nella fase di sperimentazione. ✓ Allegato 10. Glossario di riferimento del sistema regionale degli standard per il riconoscimento e la certificazione delle competenze, di cui al disciplinare approvato con DGR 532 del 2009.

¹ Il Rapporto ISFOL, nelle conclusioni, giunge alla seguente affermazione: “Le interviste hanno evidenziato come, ai fini di un adeguato processo di erogazione, sia ritenuto necessario un numero minimo di due colloqui della durata compresa tra 40 min. ed un’ora e mezza. Questa variabilità è funzione di: tasso di scolarità; disponibilità della persona; numero di esperienze pregresse e tipologia di documentazione delle evidenze. Questo dato chiama in causa una riflessione sul problema di rendere praticabile in modo equo e omogeneo il servizio di erogazione del Libretto nonché su quello di sostenerlo con adeguati investimenti di carattere organizzativo e finanziario.”

La prima fase della messa a sistema del Libretto: il servizio offerto ai lavoratori in Cassintegrazione e mobilità in deroga

Gli *“Indirizzi per la messa a sistema delle procedure di rilascio del libretto formativo del cittadino”* approvati con DGR n. 1066 del 13.12.2010 prevedono che, in una prima fase, il servizio di compilazione del Libretto sia offerto esclusivamente ai lavoratori in Cassintegrazione e mobilità in deroga.

La Regione, di concerto con le province, ha individuato tale target in base a tre fattori prioritari:

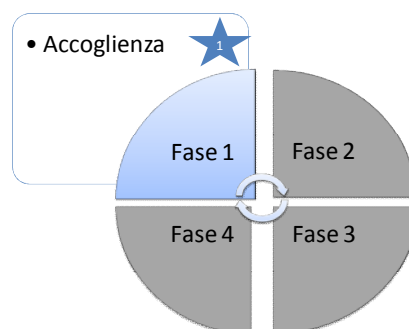
1. l'utilità potenziale di un percorso di ricostruzione delle competenze comunque acquisite dal lavoratore rispetto alla ricchezza delle esperienze e competenze di un lavoratore maturo e qualificato quali sono in larga parte i lavoratori in CIG e mobilità;
2. la possibilità di fornire a questo target di lavoratori un servizio e un documento che riportasse anche le esperienze maturate durante i percorsi di politica attiva di cui ha usufruito durante il periodo di CIG;
3. le finalità di orientamento alla formazione e al lavoro e la presa di coscienza delle proprie potenzialità che un servizio di ricostruzione e messa in trasparenza finalizzato alla compilazione del Libretto può apportare.

Alla luce di quanto condiviso con gli operatori dei Centri per l'impiego che hanno maturato una preziosa esperienza rispetto alle problematiche ricorrenti e la casistica dei servizi offerti a questo target appare rilevante specificare che:

- ✓ il servizio di compilazione del Libretto rappresenta solo una delle modalità di realizzazione del servizio di consulenza Orientativa di secondo livello che già viene offerto come una delle possibili opzioni attivabili da parte dei lavoratori nell'ambito del proprio PAI;
- ✓ il servizio, come tutti gli altri servizi di politica attiva, viene offerto e pubblicizzato verso i lavoratori nei colloqui di informazione e accoglienza ma non rappresenta un servizio da erogare a tutti i lavoratori indiscriminatamente. Al contrario, il servizio dovrà essere erogato sulla base delle aspettative e le caratteristiche del singolo lavoratore preso in carico, al pari degli altri servizi ed in base ad una accurata analisi dei singoli casi; infatti, come evidenziato dagli operatori dei Servizi per l'Impiego, alcuni lavoratori potrebbe subire negativamente percorsi “invasivi” di ricostruzione delle proprie esperienze e messa in trasparenza;
- ✓ gli operatori dei Centri per l'impiego dovranno registrare le azioni di compilazione del libretto formativo selezionando l'azione “consulenza Orientativa di secondo livello” (cod. A21 – Valore dell'intervento da 150 a 300 euro).

FASE 1 - Accoglienza

Come indicato nelle Linee Guida per la compilazione che accompagnano il Libretto Formativo del Cittadino, l'utilizzo di questo strumento dovrebbe essere preceduto da una funzione di prima accoglienza volta ad informare l'utente sulle caratteristiche, il valore e l'utilizzo del Libretto stesso e ad approfondire le motivazioni, il fabbisogno formativo e la progettualità individuale collegata alla fase del rilascio, ciò a garanzia e nel rispetto delle istanze del cittadino/utente.



In questa prima fase l'Operatore dovrà focalizzare la sua attenzione sul singolo utente, tenendo conto che il suo ruolo d'intervento in questa fase è prevalentemente mirato ad informare la persona e riconoscerne e analizzarne le motivazioni e aspettative.

È quindi molto importante avere chiari i **confini della tipologia d'intervento che si sta attuando**, diversamente da altri contesti professionali di supporto (solidarietà sociale, orientamento e *counselling*). Nel momento iniziale di incontro, quello in cui si accoglie l'utente, è necessario in primo luogo creare un clima di fiducia e di disponibilità, verificando che non ci siano ostacoli fisici o di comunicazione (ad es. preventivare la presenza di un mediatore interculturale per gli utenti stranieri).

Successivamente, si esploreranno le caratteristiche e gli orientamenti della persona, al fine di comprendere ed identificare il **bisogno prioritario** che egli esprime, tenendo conto che le aspettative (estrinseche o intrinseche) possono essere diverse: la domanda che l'operatore deve porsi è: di cosa ha veramente bisogno quest'utente? È una fase delicata, quindi, perché segna il momento d'impatto con l'utente e con il suo personale vissuto. In essa la persona potrà apparire curiosa o con una serie di confuse aspettative legate alla novità del Libretto.

Inoltre si può presumere come la corretta gestione di questa fase, proprio per i suoi specifici obiettivi, possa influenzare in modo determinante gli esiti finali dell'intero processo, permettendo che si realizzi un percorso realmente dinamico e interattivo piuttosto che meramente burocratico.

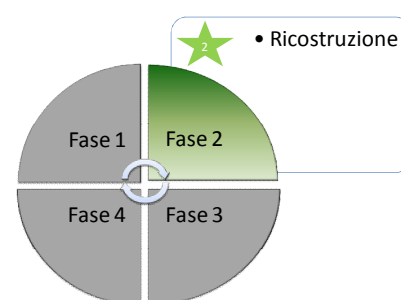
Per questo è importante in questa fase verificare e valutare se la domanda espressa dall'utente può essere soddisfatta dal servizio di affiancamento alla compilazione del Libretto o se è necessario un invio a servizi più appropriati.

Alla fine di questa fase, qualora l'utente sia interessato a proseguire nel processo di compilazione del Libretto, l'Operatore chiederà la compilazione della **Domanda di accesso al servizio (Allegato 2)** che servirà come domanda per fissare un appuntamento con l'operatore preposto all'erogazione del servizio (se differente dall'operatore della Fase di accoglienza).

Si evidenzia che, a prescindere dal fatto che l'intervento si realizzi o meno, è estremamente importante tutelare la *privacy* e i dati sensibili forniti, evitando accuratamente un uso improprio degli stessi, facendo attenzione anche al problema della migrazione interna o esterna degli stessi dati.

FASE 2. Ricostruzione

Come indicato nelle Linee Guida per la compilazione che accompagnano il Libretto Formativo del Cittadino dell'ISFOL, in questa fase si tratta di sostenere l'individuo nella ricostruzione e sintesi del proprio percorso formativo e professionale e del proprio patrimonio di competenze al fine di predisporre la base di informazioni che saranno contenute nel Libretto.



In Regione Toscana, grazie al **sistema informativo di supporto**, gli operatori preposti al rilascio del Libretto, possono visualizzare una prima bozza del Libretto precompilato sulla base dei dati già contenuti nelle banche dati regionali (Idol, etc.).

La fase di ricostruzione, quindi, prevederà un primo **momento di back office**, in cui l'operatore analizzerà la bozza di Libretto già disponibile sul sistema, verificando le sezioni e i campi già compilati.

Tale analisi permetterà all'Operatore di comprendere la quantità di dati disponibili nelle banche dati regionali e avere un primo quadro dell'effettiva esperienza maturata dall'utente e catalogata nei differenti ambiti/sezioni del Libretto: istruzione e formazione, esperienze formative e lavoro e ne confronterà le risultanze rispetto alla **Bozza di Libretto Formativo** già "precompilata" nel sistema sulla base dei dati disponibili nei sistemi informativi regionali.

Quindi, attraverso un secondo momento in *front office* con il cittadino-utente si procederà ad analizzare il percorso di Istruzione Scolastica e di Formazione Professionale, l'esperienza di Lavoro o di Autoformazione i cui esiti saranno successivamente documentati o dichiarati sotto la responsabilità dello stesso individuo.

È una fase chiave del processo di erogazione del Libretto, senza dubbio la più impegnativa sul piano tecnico-metodologico, in cui va valorizzata tutta la conoscenza già acquisita sulle esperienze del cittadino attraverso l'analisi della bozza di Libretto presente sul sistema informativo.

Per realizzare questa fase l'operatore deve essere in grado di:

- ✓ supportare il cliente-utente nella ricostruzione della propria biografia formativa e professionale;
- ✓ supportare il cliente-utente nell'individuazione e descrizione delle competenze acquisite;
- ✓ rintracciare, se possibile, nel RFPP, le competenze possedute dal cittadino, sulla base delle specificità individuali riscontrate.

Operatore ed utente si ritrovano faccia a faccia ad analizzare e ricostruire l'esperienza e le competenze che dovranno essere registrate sul Libretto al termine del percorso. Per questo l'operatore deve avere ben chiare le sezioni e le aree d'indagine per la ricostruzione dell'esperienza dal format del Libretto, formalizzare la procedura da seguire per l'analisi e la descrizione delle competenze in coerenza con le linee guida per l'utilizzo del Libretto e avere chiari i criteri per organizzare le informazioni in relazione alle diverse tipologie di cittadini-utenti.

L'operatore deve condurre un colloquio con l'utente finalizzato a far emergere gli apprendimenti dell'utente ricavati dalla sua biografia formativa, professionale ed esperienziale.

La persona deve essere accompagnata a ripercorrere le proprie esperienze professionali e non, per identificare quali apprendimenti siano stati acquisiti e in che misura siano trasferibili a contesti analoghi ma diversi.

Attraverso azioni di verbalizzazione, analisi, organizzazione e formalizzazione, la persona è aiutata a rivedere i propri apprendimenti, sia quelli noti che quelli taciti.

La fase di ricostruzione dell'esperienza può essere articolata in alcuni momenti:

1. **ricostruzione della biografia formativa, professionale ed esperienziale dell'utente**, momento nel quale la persona si racconta e l'operatore deve registrare tutte le informazioni che emergono; pertanto l'operatore è chiamato ad assumere principalmente un ruolo di facilitatore, attraverso le tecniche di comunicazione e di gestione della relazione d'aiuto, di un processo di attivazione partecipe e di responsabilizzazione dell'utente, al fine di ripercorrere le tappe e i passaggi fondamentali della sua esperienza formativa e professionale. L'operatore quindi deve stimolare e guidare l'utente nella ricognizione delle esperienze, sollecitando la descrizione accurata degli ambiti e delle attività svolte e proponendo alcune categorie descrittive che possono facilitare tale ricostruzione, avendo cura di scegliere gli strumenti più adatti, in relazione alla tipologia di utenza, per riuscire ad analizzare le tappe e le esperienze emergenti dalla narrazione, evidenziando i momenti più significativi dal punto di vista dell'acquisizione degli apprendimenti; questa fase può essere resa più agevole e rapida anche attraverso l'utilizzo della bozza di Libretto precompilato come primo "canovaccio" per la verifica delle esperienze della persona;
2. **individuazione e descrizione delle competenze acquisite**, fase nella quale si promuove un momento di analisi e riflessione mirate ad individuare le competenze, conoscenze e capacità della persona; le informazioni raccolte possono, infatti, avere una forma ancora interpretabile. Attraverso questa fase devono essere resi in una forma esplicita, chiara ed omogenea gli apprendimenti formulati in termini di risultati, chiaramente identificabili; pertanto è importante che l'operatore aiuti la persona ad esplicitare le esperienze fatte, le posizioni lavorative ricoperte, i processi lavorativi che lo hanno visto coinvolto, le mansioni svolte, i risultati raggiunti in autonomia o attraverso un lavoro in team, avendo cura di verificare la presenza di eventuali incoerenze o limiti nelle informazioni raccolte;
3. **organizzazione sistematica delle informazioni raccolte** (eventualmente attraverso l'utilizzo di strumenti quali il **Dossier individuale** – Allegato 3) in vista dei suoi possibili utilizzi nell'attuazione dell'intero percorso. La persona è quindi supportata nella scelta dei criteri per l'organizzazione delle informazioni raccolte, nella possibilità di formulare delle sintesi significative in gruppi omogenei, nell'individuare le competenze possedute.

Nel ricostruire l'esperienza dell'utente e formalizzarla in competenze, l'operatore deve fare riferimento a differenti tipologie di competenze: **competenze chiave, competenze di base, competenze tecnico-professionali e trasversali** (Allegati 4-6 alle Linee Guida).

Per le competenze **tecnico-professionali** si dovrà far riferimento, quando possibile, alle competenze descritte nel **RRFP**, utilizzando per la ricerca il sistema informativo.

Mentre le competenze di base e le competenze chiave fanno riferimento a dimensioni prevalentemente sviluppate ed acquisite in contesti di istruzione e formazione formale (es. la scuola dell'obbligo, l'istruzione secondaria superiore, etc.), le competenze tecnico-professionali fanno riferimento a specifici processi di lavoro ed alle attività che a questi afferiscono, ed esprimono le capacità e le conoscenze necessarie all'efficace svolgimento di tali attività.

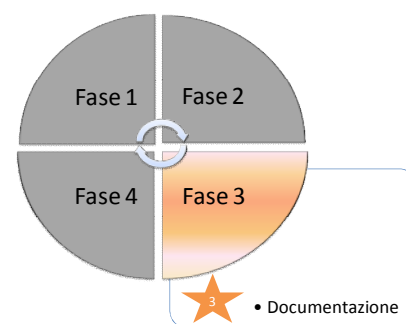
In tal senso, pur non escludendo che alcune competenze tecnico-professionali possano essere acquisite all'interno di un percorso di istruzione, è opportuno precisare che il loro grado di effettivo sviluppo deve essere verificato con specifiche modalità (es. esercitazioni, tirocini).

Di norma, comunque, lo svolgimento efficace di compiti professionali nei contesti di lavoro e/o il superamento di specifiche prove di certificazione (in esito a percorsi di istruzione e formazione formale o in esito a processi di validazione) costituiscono la migliore convalida della piena acquisizione delle competenze tecnico-professionali.

FASE 3. Documentazione

Il Libretto formativo è uno strumento di **cui il cittadino decide volontariamente di dotarsi**, rivolgendosi ad un servizio a ciò preposto; **è la persona la responsabile principale della sua manutenzione** e a cui spetta il compito di verificare eventuali esigenze di aggiornamento, ampliamento, miglioramento.

Ciò significa che **è particolarmente importante documentare** e sostenere con evidenze le informazioni che vi sono riportate.



La presente fase del processo è dunque finalizzata alla ricerca, raccolta e verifica della quantità e tipologia dei **documenti** (certificati, attestati, dichiarazioni, ecc.) legati ad esperienze di istruzione e formazione, ad esperienze professionali e personali e a dispositivi/strumenti di registrazione, che l'utente è in grado di produrre a sostegno di quanto ricostruito nella fase precedente. È una fase complessa poiché esistono oggi molte forme di certificazione o attestazione reperibili e con diversi gradi di "ufficialità", inoltre la documentazione potrebbe essere scarsa o non facilmente reperibile. Tuttavia è necessario porre grande attenzione alla valenza di questa fase del processo poiché essa è utile ad assegnare riconoscibilità ed attendibilità sociale alle competenze che saranno registrate sul Libretto.

Anche in questo caso la disponibilità di un sistema informativo che garantisce una progressiva cooperazione applicativa tra le banche dati rappresenta un grande vantaggio, poiché **garantisce la tracciabilità e la documentazione almeno di una parte delle esperienze di istruzione, formazione e lavoro dell'utente**. I dati precompilati nel Libretto, infatti, rappresentano già una **"base documentale"** a supporto del cittadino, evitandogli un surplus di sforzo di documentazione delle competenze acquisite.

A partire dalla ricostruzione dell'esperienza e delle competenze dell'utente, quindi, vengono ricercate (ad esempio tra i dati già precompilati nel sistema) o prodotte ex novo le evidenze documentali che comprovano la veridicità della ricostruzione realizzata. Le evidenze prodotte sono organizzate in relazione alla tipologia di competenze.

Le evidenze sono dei “riscontri” o delle “dimostrazioni” che accertano l’acquisizione, nelle persone, delle competenze individuate e descritte.

È innanzitutto importante definire le tipologie di evidenze che possono essere richieste agli utenti, prevedendone un ampio numero per poter valorizzare la maggior parte delle esperienze realizzate dalle persone.

Le evidenze possono essere già esistenti in quanto **già disponibili** come dato acquisito nel sistema informativo attraverso altre banche dati, **già prodotte in passato** (ad esempio un progetto redatto, un prodotto tangibile, una relazione, ecc.) oppure sono **da produrre ad hoc** (ad esempio la lettera di un responsabile aziendale che attesti l’esperienza realizzata, referenze di clienti, prodotti, ecc).

Le persone in questa fase del servizio devono essere aiutate a capire quale tipo di evidenze devono produrre ed eventualmente, nel caso non ne posseggano, come fare per costruirle.

L’operatore incaricato offre un supporto tecnico e metodologico, per guidare la persona nel ripercorrere le proprie esperienze professionali e non professionali e nel documentarle attraverso la raccolta e organizzazione di evidenze significative, necessarie a dare validità alle competenze e/o agli elementi di competenza dichiarati.

Le evidenze possono essere principalmente di tre tipologie:

- ✓ evidenze legate ad esperienze di **istruzione e formazione**;
- ✓ evidenze legate ad **esperienze professionali o personali**;
- ✓ evidenze legate a **dispositivi/strumenti di registrazione**.

Le evidenze legate ad esperienze di istruzione e formazione sono attestazioni (titoli, certificati, attestati di frequenza/partecipazione, diplomi, certificati di esami, certificati di competenza, ecc.) che comprovano l’eventuale frequenza e verosimilmente l’acquisizione degli apprendimenti identificati attraverso il precedente servizio.

Le evidenze legate ad esperienze professionali o personali possono essere prodotti/output realizzati dalla persona stessa che provano l’esercizio e quindi il possesso di competenze specifiche, oppure documentazioni formali, come contratti, dichiarazioni, autodichiarazioni, attestati, certificati di competenze, che si riferiscono ad attività realizzate dalla persona in specifici contesti organizzativi/professionali/sociali, che provano l’acquisizione di competenze e/o di elementi di competenza.

Le evidenze legate a dispositivi/strumenti di registrazione e validazione, quindi non certificate, sono dispositivi (dichiarazione degli apprendimenti, atti di validazione, etc.) realizzati dalla persona stessa o rilasciati da uno specifico servizio (Centri per l’Impiego, Agenzie Formative, Agenzie per il Lavoro, ecc.), che esplicitano i risultati di apprendimento (competenze, conoscenze, abilità) acquisiti dalla persona in contesti formali, non formali e informali. Questo lavoro di approfondimento, in prospettiva, potrà avvenire, ove richiesto, anche tramite la realizzazione di prove di accertamento finalizzate alla validazione delle competenze acquisite in esperienze non formali o informali o comunque in caso di competenze possedute ancorché poco o scarsamente documentabili.

Una volta raccolte, le evidenze (anche quelle già contenute nella bozza di Libretto) devono essere analizzate per verificarne l'adeguatezza rispetto agli apprendimenti individuati; per conseguire questo obiettivo è utile dotarsi di appositi criteri grazie ai quali sia possibile, per gli operatori del servizio, esprimere tale giudizio nel modo più oggettivo possibile. Possono essere ad esempio utilizzati criteri di:

- ✓ **congruenza**: deve cioè essere chiara la relazione tra l'esperienza segnalata e l'oggetto di validazione e devono risultare coerenti le motivazioni portate dall'utente a sostegno della scelta di quella particolare tipologia di evidenza;
- ✓ **completezza**: l'evidenza cioè deve essere completa rispetto alle competenze e/o agli elementi di competenze che intende validare, coerentemente con gli standard di riferimento adottati;
- ✓ **correttezza**: l'evidenza presentata deve avere le specifiche previste e non deve presentare errori/inadeguatezze.
(si veda l'Allegato 7 - *Check list* di verifica evidenze)

Come indicato dalle Linee Guida dell'ISFOL “per tutte le competenze descritte devono essere indicate le evidenze che supportano tale descrizione e che ne comprovano il possesso. Se non sono disponibili documenti di supporto **è possibile o non registrare la competenza o registrarla indicando “autodichiarazione”**”.

Per realizzare questa fase, in sostanza, l'operatore deve essere in grado di:

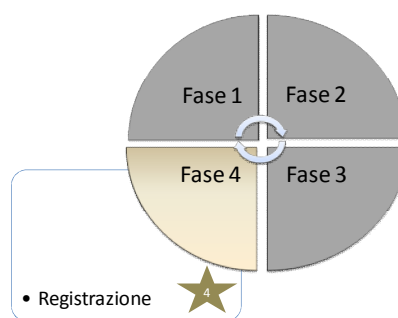
- ✓ supportare la ricerca ed il reperimento da parte del cittadino-utente delle necessarie evidenze documentali di supporto partendo sempre da quelle già contenute nella bozza di Libretto precompilata;
- ✓ supportare il cittadino-utente nell'identificazione delle evidenze più significative;
- ✓ organizzare la documentazione;
- ✓ analizzare le evidenze per verificarne la congruenza, completezza e correttezza.

FASE 4. Registrazione

Nella fase conclusiva l'operatore procede ad inserire le informazioni raccolte sull'utente (biografia formativa e professionale, esperienze, competenze ed evidenze) nel sistema informativo del Libretto Formativo del cittadino, completando la bozza di Libretto già presente sul sistema.

È questa la fase della compilazione vera e propria del Libretto Formativo in vista della quale è stata realizzata, nelle fasi precedenti, la raccolta di dati e la focalizzazione delle competenze che rappresentano il patrimonio professionale dell'utente, comprovati e supportati dalle relative prove documentali.

Si tratterà, quindi, in questa sede, di seguire le indicazioni contenute nella guida *on-line* alla compilazione dei campi (“*Info*”) e nel **Manuale operativo dell'applicazione informatica** compilando, in modo corretto, anche la **seconda sezione** del Libretto, utilizzando le informazioni e le evidenze documentali a disposizione.



Ciò presupporrà di verificare ancora una volta che i dati sin qui raccolti siano utilizzati in modo corretto per la compilazione dei vari campi, che correttamente siano definite le aggregazioni di competenze evidenziate, ed in particolare le aggregazioni per tipologia delle stesse:

- ✓ per **competenze di base** s'intende quell'insieme di competenze (informatiche, linguistiche, organizzative e normative, relative a contesti e settori lavorativi, ecc.) non specifiche di un contenuto lavorativo, che appaiono cruciali per il cittadino-lavoratore e sono ritenute consensualmente come "prerequisito" per l'accesso alla formazione e per una migliore occupabilità e crescita professionale; (Allegato 4. Competenze di Base)
- ✓ per **competenze chiave** (*key competencies*) si intendono le otto competenze che individuano quelle conoscenze e capacità che, pur non essendo direttamente riferibili alla dimensione professionale del lavoro, costituiscono parte integrante della formazione professionale in quanto essenziali a garantire le condizioni di occupabilità e l'esercizio effettivo dei diritti di cittadinanza. Tali competenze vanno intese secondo quanto stabilito dalla Raccomandazione del Parlamento europeo e del Consiglio del 18 dicembre 2006 relativa a competenze chiave per l'apprendimento permanente (2006/962/CE), il cui allegato adottato come riferimento standard regionale per la definizione delle competenze chiave per l'occupabilità e la cittadinanza, costituisce parte integrante degli standard regionali per i percorsi formativi (Allegato 5. Competenze chiave). Gli obiettivi di apprendimento riferibili alle competenze chiave vengono definiti sulla base delle esigenze specifiche di ciascuna tipologia di utenza: essi variano quindi a seconda del tipo di percorso che si intende realizzare. Pur non riguardando la dimensione tecnico-professionale della competenza, le competenze chiave hanno un ruolo fondamentale nello svolgimento delle diverse fasi della vita lavorativa; pertanto la progettazione delle unità formative relative a tali obiettivi deve avvenire congiuntamente a quella degli obiettivi connessi alle competenze tecnico-professionali."
- ✓ per **competenze tecnico-professionali** s'intende quell'insieme di competenze costituite dalle conoscenze (le informazioni e i "saperi" tecnici) e dalle abilità operative specifiche di un contenuto lavorativo, che sono ricavabili dall'analisi delle attività che caratterizzano i processi lavorativi cui ci si riferisce. A queste si affiancano le competenze trasversali, essenziali al fine di produrre comportamenti professionali in grado di trasformare un "sapere" tecnico in una performance lavorativa e organizzativa efficace. Le competenze tecnico professionali che l'individuo vorrà registrare nel Libretto potranno essere riferite alle Aree di Attività (AdA) contenute nel Repertorio Regionale delle Figure Professionali della Regione Toscana e descritte attraverso le performance riferite a ciascuna AdA.

Solo nel caso in cui le competenze presenti **nel Repertorio non sia sufficienti a descrivere le competenze del cittadino**, perché differenti, assenti e/o afferenti a settori del Repertorio non ancora approvati, l'operatore potrà:

- ✓ apportare modifiche alle competenze individuate nel Repertorio, nel campo di descrizione delle performance, integrandole con elementi di specificazione (singole capacità e conoscenze a cui si vuole dare particolare visibilità, altri settori o figure di riferimento quando le AdA sono trasversali a più settori), che appaiono utili a meglio descrivere le competenze del cittadino-utente; si raccomanda di non apportare modifiche a competenze tecnico-professionali che il cittadino abbia certificato al

termine di percorsi di formazione formale o attraverso percorsi di validazione e certificazione;

- ✓ supportare il cittadino nel descrivere ex novo competenze eventualmente non presenti nel RRFP, utilizzando le regole sintattiche adottate dalla Regione Toscana per la descrizione degli standard professionali del Repertorio. Dal punto di vista sintattico, coerentemente con le indicazioni fornite dall'ISFOL al fine di garantire l'omogeneità sintattica e con l'approccio adottato per la descrizione delle performance nel Repertorio Regionale delle Figure Professionali, il contenuto deve essere reso attraverso una proposizione che si articoli secondo la struttura di seguito riportata:



Per indicazioni di dettaglio sulle modalità di descrizione delle competenze si veda l'Allegato 6. Competenze tecnico professionali e trasversali.

Pertanto, la realizzazione di questa fase richiederà all'operatore:

- ✓ il completamento/integrazione delle informazioni contenute nella **Sezione 1** del Libretto;
- ✓ la compilazione della **Sezione 2** del Libretto, sulla base dei dati e dei documenti già precedentemente organizzati e della categorizzazione delle tipologie di competenze sopra richiamate con il supporto del sistema informativo anche per la ricerca delle competenze all'interno del RRFP;
- ✓ la restituzione all'utente della "stampa" del Libretto Formativo compilato affinché la verifichi, condivida e sottoscriva.

A redazione ultimata, il processo si completa con ulteriori due momenti di verifica e riflessione che riguardano l'utente a due livelli:

- ✓ in termini di progettualità professionale, per quel che concerne l'utilizzo dello strumento acquisito;
- ✓ in termini di percezione e soddisfazione, per ciò che riguarda la valutazione del percorso esperito.

Per quanto attiene al primo livello si valuterà in modo condiviso con l'utente, la redazione realizzata, mentre, per quanto riguarda il secondo livello, si valuterà la soddisfazione dell'utente in relazione alle modalità, ai tempi e ai contenuti esperiti nelle diverse fasi del percorso realizzato, attraverso la somministrazione di uno strumento predisposto ad hoc (questionario di soddisfazione).